

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
	COD: PS - 3	Pagina 1 din 24
		Exemplar nr. 1





Casa de Cultură a Studenților din București
 Casa de Cultură a Studenților
 Nr. 165
 Data: 20.01.2021

PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ DE SISTEM

GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
	COD: PS - 3	Pagina 2 din 24
		Exemplar nr. 1

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU, DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII DOCUMENTATE DE SISTEM

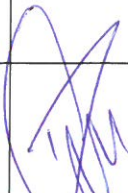
Nr crt.	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Andreea AVRĂMUȚ	Referent I A - Responsabil cu petițiile	20.01.2021	
1.2.	Verificat	Andreea AVRĂMUȚ	Referent I A - Responsabil cu petițiile	20.01.2021	
1.3.	Avizat	Mihai MUNTENIȚĂ	Președinte Comisie SCIM și SNA	20.01.2021	
1.4.	Aprobat	Dorin-Adrian COTEȚ	Director Casa de Cultură a Studenților din București	20.01.2021	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII DOCUMENTATE DE SISTEM

Nr crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Semnătura conducătorului comp.	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
0	1	2	3	4	5
2.1.	Ediția I	-	-		20.01.2021
2.2.	Revizia 0	X	-		20.01.2021

3. LISTA CUPRINZÂND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII DOCUMENTATE DE SISTEM

Se difuzează în format electronic fiecărui responsabil cu aplicarea procedurii documentate, conform Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018, pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Comp.	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Data retragerii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7	8
3.1.	Aplicare	1	Toate structurile CCSB	Salariați CCSB	Listă anexă	20.01.2021		
3.2.	Informare	1	Toate structurile CCSB	Salariați CCSB	Listă anexă	20.01.2021		
3.3.	Informare	1	-	Directorul Casei de Cultură a Studenților	Dorin-Adrian COTEȚ	20.01.2021		

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 3 din 24
COD: PS - 3		Exemplar nr. 1

				din București				
3.4.	Evidență	1	Secretariat CIM	Membrii comisie	Listă anexa	20.01.2021		
3.5.	Arhivare	1	Secretariat CIM	Membrii comisie	Listă anexă	20.01.2021		

4. SCOPUL PROCEDURII DOCUMENTATE DE SISTEM

4.1. Procedura are ca scop determinarea/stabilirea modului de soluționare a petițiilor, formulate de petenți, atât persoane fizice, cât și de instituții și autorități publice, societăți comerciale, asociații și fundații și alte persoane juridice, adresate Casei de Cultură a Studenților din București, în conformitate cu domeniul propriu de competență, structurile funcționale și persoanele responsabile.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducerea CCSB în luarea deciziei.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII DOCUMENTATE DE SISTEM

5.1. Prezenta procedură documentată de sistem se aplică de către toate structurile interne componente CCSB. **Proprietar de proces:** Președintele Comisiei SCIM și SNA.

5.2. **Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate în CCSB:** activitățile realizate și documentele primite/întocmite privind primirea, repartizarea, soluționarea și expedierea răspunsurilor petițiilor adresate CCSB; stabilirea circuitului documentelor de soluționare în termenele și condițiile stabilite de OG nr.27/2002, cu modificările și completările ulterioare.

5.3. Listarea principalelor activități:

De care depinde activitatea procedurată:

- organizarea și funcționarea CCSB;
- obligația autorităților publice de a răspunde la petiții în termenele și în condițiile stabilite de reglementările legale;
- dreptul persoanelor fizice/juridice de a formula petiții și de a primi răspunsuri la solicitările lor cu încadrarea în legalitate;
- obligația soluționării petițiilor formulate de persoane fizice în nume propriu;
- obligația soluționării adreselor transmise de persoane juridice (instituții și autorități publice, societăți comerciale, asociații și fundații).
- scutirea de taxă a exercitării dreptului de petiționare.

Care depinde de activitatea procedurată:

- valorificarea corectă și legală a datelor, elementelor și informațiilor în vederea elaborării unui răspuns competent la problemele ridicate;
- soluționarea situațiilor prezentate în cuprinsul petițiilor/adreselor, cu respectarea prevederilor legale și a termenului legal de răspuns;
- evaluarea cheltuielilor cu expedierea răspunsurilor petițiilor adresate CCSB;
- îmbunătățirea activității CCSB prin încadrarea acesteia în spiritul și litera legii;
- depistarea disfuncționalităților în activitatea derulată;
- depistarea eventualelor nereguli/fapte de corupție săvârșite de salariații CCSB;
- îndeplinirea scopului existențial al CCSB în domeniile de activitate prevăzute de H.G. 801/2004.

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.1
COMISIA SCIM și SNA	COD: PS - 3	Pagina 4 din 24
		Exemplar nr. 1

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate; listarea compartimentelor implicate în procesul activității:

Lista beneficiarilor de rezultate ale activității:

- cetățenii care se adresează autorităților publice prin petiții formulate numai în numele semnatarilor;
- organizațiile legal constituite care adresează petiții exclusiv în numele colectivelor pe care le reprezintă;
- instituții și autorități publice;
- conducerea CCSB.

Lista compartimentelor implicate în procesul activității:

- toate compartimentele funcționale și operaționale din cadrul CCSB;

6. DOCUMENTELE DE REFERINȚĂ (REGLEMENTĂRI) APLICABILE ACTIVITĂȚII

6.1. Reglementări internaționale

- Aquis-ul comunitar în domeniul controlului intern;
- Standarde internaționale de control intern.

6.2. Legislație primară

- Constituția României, republicată;
- Legea nr. 16/1996 privind Arhivele Naționale, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărâre Guvernului nr. 801 / 2004 - privind organizarea și funcționarea caselor de cultură ale studenților și a Complexului Cultural Sportiv Studentesc Tei;
- Legea nr. 350/2006 - Legea tinerilor, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 53/2003 - Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.27/2002;
- Legea nr. 514/2003 privind organizarea și exercitarea profesiei de consilier juridic, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 554/2004 contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 161/2003 privind unele masuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în medii de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 24/2000 privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENTILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
COMISIA SCIM și SNA	COD: PS - 3	Pagina 5 din 24
		Exemplar nr. 1

6.3. Legislație secundară

- Hotărârea Guvernului nr. 11/2013 privind organizarea și funcționarea Ministerului Tineretului și Sportului, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 24/2015 pentru aprobarea Strategiei Naționale în domeniul politicii de tineret pentru perioada 2015-2020;
- Hotărârea Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 781/2002 privind protecția informațiilor secret de serviciu;
- Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale CCSB

- ROF-ul CCSB;
- Regulamentul Intern al CCSB;
- Ordine ale ministrului tineretului și sportului, instrucțiuni, metodologii, etc;
- Decizia directorului CCSB pentru numirea Comisiei SCIM și SNA;
- ROF-ul Comisiei SCIM și SNA din cadrul CCSB;
- Fișele de post ale salariaților CCSB.

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA DOCUMENTATA DE SISTEM

7.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul prin care se definește termenul
1.	Activitate	Totalitatea atribuțiilor de o anumită natură care determină procese de muncă cu un grad de omogenitate și similaritate ridicat.
2.	Procedură documentată	Prezentarea, editată pe suport hârtie sau în format electronic, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
3.	Procedură documentată operațională	Prezentarea documentată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității; descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din instituție, numită și „procedura specifică” sau „procedura de proces”.
4.	Procedura documentată de sistem	Procedură prin care sunt descrise activități ce au corespondent în cerințele standardelor de referință pentru conformitatea sistemului de management implementat; procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor din CCSB, aplicabilă majorității, numită și „procedura generală”.
5.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică de regulă, sub 50% din conținutul procedurii de sistem/operationale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
6.	Ediție a unei proceduri documentate	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri de sistem /operationale, aprobată și difuzată. Ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
7.	Strategie	Un program general de acțiune, de dimensionare și alocare a resurselor necesare obținerii obiectivelor. Strategia conturează modalitatea în care managementul organizației planifică să realizeze obiectivele.

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
	COD: PS - 3	Pagina 6 din 24
		Exemplar nr. 1

8.	Obiective	Enunțuri generale elaborate de către persoanele de execuție care definesc rezultatele urmărite. Ținte, scopuri, țeluri, niveluri ale rezultatelor stabilite pentru activitățile instituției. Ele reprezintă nu numai finalitatea planificată a activităților organizației, dar și scopul către care se focalizează celelalte funcții manageriale - organizarea, conducerea și controlul.
9.	Indicatori de realizare	Sistem de referință realizat prin stabilirea unor niveluri dorite de către beneficiari, cu ajutorul cărora se apreciază/ evaluează dacă un obiectiv a fost îndeplinit sau nu, respectiv în ce măsură acesta a fost îndeplinit.
10.	Politici	O formalitate a atitudinii manageriale în raport cu obiectivele. O politică este un ghid larg, general, care direcționează atingerea scopului. Politicile nu precizează ce acțiuni ar trebui întreprinse; ele asigură conturarea limitelor, granițelor în care obiectivele trebuie realizate. Politicile sunt utile pentru a ghida implementarea strategiilor.
11.	Programe	Un complex de scopuri, politici, proceduri, reguli, sarcini, etape, resurse ce trebuie angajate pentru a realiza cursul stabilit al unor acțiuni.
12.	Managementul de linie	Persoana care conform fișei postului are îndatorirea și capacitatea de a superviza în prima fază activitatea unei persoane aflate în subordinea sa.
13.	Top management	Persoanele poziționate în cel mai înalt vârf al conducerii unei instituții publice.
14.	Document	Înscris care necesită aprobare din partea unei funcții desemnate și ale cărui date pot fi modificate ulterior, dacă situația de fapt impune acest lucru, de aceeași funcție care l-a aprobat inițial.
15.	Petiție	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome (OG nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor). Sunt asimilate petițiilor și solicitările scrise prezentate în cadrul audiențelor acordate de conducerea instituției.
16.	Sistem informatic de administrare a documentelor electronice	Sistem informatic care face posibilă recepția, înregistrarea, transmiterea, clasarea, utilizarea și stocarea documentelor aflate în format electronic.
17.	Comisia SCIM și SNA	Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control intern managerial și de coordonare și monitorizare a implementării măsurilor prevăzute în Strategia Națională Anticorupție
18.	Control intern managerial	Ansamblul politicilor și procedurilor concepute și implementate de către managementul și personalul entității publice, în vederea furnizării unei asigurări rezonabile pentru: atingerea obiectivelor entității publice într-un mod economic, eficient și eficace; respectarea regulilor externe și a politicilor și regulilor managementului; protejarea bunurilor și a informațiilor; prevenirea și depistarea fraudelor și greșelilor; calitatea documentelor de contabilitate și producerea în timp util de informații de încredere, referitoare la segmentul financiar și de management. Ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entității publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile.
19.	Standarde de control intern managerial	Un minim de reguli de management, menit să creeze un model de control managerial uniform și coerent. De asemenea, standardele constituie un sistem de referință, în raport cu care se evaluează sistemele de control intern, se identifică zonele și direcțiile de schimbare.
20.	Clasare	Încetare a cercetărilor într-o anumită chestiune și închidere a dosarului respectiv. A înceta cercetările într-o anumită pricină, într-un anumit caz etc. din lipsa unor elemente sigure care să îndreptățescă continuarea investigațiilor, prin aplicarea legislației aferente în vigoare.

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.1
	COD: PS - 3	Pagina 7 din 24
		Exemplar nr. 1

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PS	Procedură de sistem
2.	E	Elaborare
3.	Ev.	Evidență
4.	V	Verificare
5.	A	Aprobare
6.	Ap.	Aplicare
7.	I	Informare
8.	Ah.	Arhivare
9.	Ed.	Ediție
10.	Rev.	Revizie
11.	HG	Hotărârea Guvernului
12.	OSGG	Ordinul secretarului general al Guvernului
13.	SGG	Secretariatul General al Guvernului
14.	SCIM	Sistemul de control intern managerial
15.	P	Președintele Comisiei SCIM și SNA
17.	CCSB	Casa de Cultură a Studenților din București
18.	CCR	Curtea de Conturi a României
19.	MTS	Ministerul Tineretului și Sportului
20.	SCRCP	Serviciul Comunicare și Relații cu publicul - Structura funcțională cu atribuții de comunicare și relații cu publicul / Persoana desemnată în acest sens
21.	SSF	Șefi structuri funcționale
22.	SF	Structuri funcționale
23.	SC	Secretariat Comisie SCIM și SNA
24.	GM	Grupul de Management al Comisiei SCIM și SNA
25.	Pcex	Personal contractual de execuție
26.	CDM	Compartiment Dezvoltare Managerială
27.	Ex	Expediază
28.	Cl	Clasează
29.	R	Repartizează
30.	zl	Zile
31.	RG CCSB	Registratura CCSB
32.	DCCSB	Directorul CCSB
33.	Pt	Petent
34.	Documentație soluționare	DS
35.	SSCRP	Persoana desemnată cu atribuții în zona relațiilor cu publicul și comunicare
36.	DACCSB	Directorul Adjunct CCSB
37.	SS	Secretar de stat
38.	SG	Secretar general
39.	NC	Nota de clasare

8. DESCRIEREA PROCEDURII DOCUMENTATE DE SISTEM

8.1. Generalități

- Prin lege este recunoscut dreptul cetățenilor de a adresa autorităților și instituțiilor publice petiții formulate în nume propriu ca și conținut al dreptului de petiționare.

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
	COD: PS - 3	Pagina 8 din 24
		Exemplar nr. 1

- Dreptul de petiționare este recunoscut și organizațiilor legal constituite, acestea putând formula petiții în numele colectivelor pe care le reprezintă.

Conducătorii autorităților și instituțiilor publice sunt direct răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.

Conform Regulamentului de organizare și funcționare al CCSB, în sfera de atribuții ale structurii funcționale responsabile de Comunicare și Relații cu Publicul sunt acoperite în principal următoarele:

- a) realizarea activității de primire, de înregistrare a petițiilor, a documentelor oficiale și a oricăror alte documente, activității de repartizare a acestora în cadrul ministerului, în funcție de obiectul de activitate, sau către diferite alte instituții în a căror sferă de competență intră problematica din cuprinsul lor;
- b) asigurarea evidenței petițiilor repartizate pe compartimentele din CCSB, urmărirea soluționării acestora în termenul legal;
- c) întocmirea documentației necesare și asigurarea expedierii prin poșta militară sau prin Poșta Română a întregii corespondențe a structurilor funcționale din cadrul CCSB.
 - Pentru rezolvarea temeinică și legală a petițiilor, SCRP le va îndruma către structurile de specialitate/entitățile subordonate, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului.
 - SCRP este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.
 - Expedierea răspunsului către petiționar se va face numai prin intermediul SCRP, structura care a înregistrat petiția, acesta îngrijindu-se și de clasare și arhivare.

CLASAREA PETIȚIILOR

- *Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecut datele de identificare ale petiționarului nu se iau în considerare și vor fi clasate potrivit legii întocmindu-se o "Notă de clasare" aprobată de șeful structurii de comunicare și relații cu publicul.*
 - În cazul în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns.
 - *Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție cu același conținut, aceasta se clasează la numărul inițial, făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns.*
- În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui salariat, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.
 - Funcționarii publici și persoanele încadrate cu contract individual de muncă sunt obligate să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate de șeful structurii, fiindu-le interzis să le primească direct de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.
 - În situațiile în care documentele nu sunt anexate, ele sunt solicitate petentului în vederea rezolvării favorabile a petiției în termenul legal sau luate din baza de date a CCSB, dacă există aceasta solicitare din partea petentului.
 - În funcție de obiectul petiției, pentru elaborarea adresei de răspuns în cadrul SCRP, se pot solicita date și informații celorlalte compartimente din cadrul CCSB sau entităților subordonate, având în vedere atribuțiile care revin acestora conform ROF sau prevederilor legale.
 - Dacă este cazul, în vederea soluționării petiției se solicită informații, de la alte instituții, persoane juridice, persoane fizice implicate.

SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.1
COMISIA SCIM și SNA	COD: PS - 3	Pagina 9 din 24
		Exemplar nr. 1

- Trebuie realizată soluționarea operativă, temeinică, justă și legală a aspectelor semnalate de petent în conformitate cu prevederile OG nr. 27/2002, cu modificările și completările ulterioare.
- Redactarea răspunsurilor la petiții, trebuie făcută în termeni clari.
- Adresele de răspuns se elaborează în 2 exemplare:
 - primul exemplar poartă semnătura conducătorului autorității sau instituției publice (ori a persoanei împuternicită de acesta).
 - al doilea exemplar (martor) poartă semnăturile persoanei/persoanelor care a/au elaborat adresa de răspuns, a șefului structurii în care a fost elaborată adresa, a SSCRP și a conducerii CCSB, se îndosariază și se păstrează, atașat la petiție, în cadrul SCRP.

TERMENE PRIVIND SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

- Primul exemplar se transmite în scris petenților, în termen de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării petiției, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă și se va indica în mod obligatoriu temeiul legal al soluției adoptate.
- În mod excepțional, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul CCSB poate prelungi termenul cu cel mult 15 zile în baza unui referat emis de responsabilul cu activitatea de relații cu publicul și notificarea prealabilă a petentului.
- Petițiile greșit îndreptate trebuie trimise, în termen de 5 zile calendaristice de la înregistrare, autorităților sau instituțiilor publice în ale căror atribuții intră rezolvarea problemelor semnalate în petiție.
- Pentru soluționarea petițiilor primite de la o altă autoritate sau instituție publică, curge un nou termen de 30 de zile.

Nu trebuie să existe cazuri de nerespectare a termenului de soluționare și transmitere a răspunsului aferent petițiilor primite de la CCSB.

ABATERI DISCIPLINARE

Constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit prevederilor OG nr.57/2019 sau, după caz, potrivit legislației muncii următoarele fapte:

- a) nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor, prevăzute în OG nr.27/2002;
- b) intervențiile sau stăruințele pentru rezolvarea unor petiții în afara cadrului legal;
- c) primirea direct de la petiționar a unei petiții în vederea rezolvării, fără a fi repartizată de șeful compartimentului.

CCSB va transmite semestrial către SCRP - MTS, prin e-mail, pana la data de 10 inclusiv a lunii următoare perioadei pentru care se face raportarea, situația pe perioada anterioara a petițiilor primite de la MTS, precum și a celor adresate direct către CCSB.

SCRP va întocmi semestrial situația privind soluționarea petițiilor la nivelul CCSB.

Petițiile care nu au fost luate în calcul în semestrul pentru care se face raportarea întrucât termenul pentru soluționarea acestora au depășit termenul pentru transmiterea situației, se iau în calcul în perioada următoare de raportare.

Semestrial, conducerea CCSB va analiza activitatea de soluționare a petițiilor la nivelul instituției, pe baza raportului întocmit de SCRP.

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
	COD: PS - 3	Pagina 10 din 24
		Exemplar nr. 1

Evidența privind petițiile primite de la persoane fizice/juridice precum și de la instituțiile statului (Administrația Prezidențială, Guvern, ministere sau alte instituții) se ține prin deschiderea și completarea "Registrului de evidență a petițiilor".

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista și proveniența documentelor

Nr. crt.	Documentul	Proveniența	Cod de identificare
1.	Registrul de corespondență intrări/ieșiri CCSB	RG	
2.	Registru de evidența petiții	SCRP/SF/ES	
3.	Petiția primită	Pt	
4.	Documentația de soluționare a petiției (răspunsul)	SCRP/ES/SF	
5.	Adresa răspunsul transmis CCSB	ES	
6.	Răspunsul transmis petentului	SCRP	
7.	Centralizatoare privind soluționarea petițiilor de către SF/ES	ES	
8.	Raport privind activitatea de soluționare a petițiilor la nivelul CCSB	SCRP	
9.	Nota de clasare	Pcex SF	

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Denumire document	Instrucțiuni de completare	Rolul documentului
1.	Registrul de corespondență intrări/ieșiri CCSB/SCRP/SF/ES	<p>Conține rubricile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nr.crt. - Data înregistrare - Nr. și data doc. - Proveniența doc. - Conținut pe scurt al doc. - Compartiment și persoana la care se repartizează .doc - Data repartizării/termen - Data prezentării pentru verificat - Nr. și data expedierii din CCSB - Observații <p>Se completează în format electronic și pe suport de hârtie.</p>	Evidența intrărilor și ieșirilor CCSB/SCRP/SF/ES
2.	Registru de evidență petiții	<p>Acesta trebuie să conțină următoarele rubrici :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nr. crt. ; - nr. și data intrare SCRCP - nr. și data intrare CCSB; - nume/prenume petent; - adresa petent; - problema ridicată în petiție; - nr. și data intrare SF/ES; - SF/ES însărcinat cu soluționarea; - modul de soluționare; - data ieșire SF/ES ; - Termen - Nume/prenume salariat întocmit răspuns - Nr. și dată ieșire SCRCP/CCSB - Observații <p>Este completat la zi.</p>	Evidența petiții

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.1
	COD: PS - 3	Pagina 11 din 24
		Exemplar nr. 1

3.	Petiția primită	Cuprinde : -datele de identificare petent - problema sesizată - documente anexă doveditoare - cerința de soluționare.	Sesizare problemă
4.	Documentația de soluționare a petiției (răspunsul)	DS conține: - petiția - adresa privind soluționarea petiției și un referat privind modul de soluționare - alte documente care au stat la baza soluționării petiției, cum ar fi: <ul style="list-style-type: none"> • invitația către petent de a se prezenta la sediul CCSB • răspunsul transmis petentului • redirecționări către instituțiile în a căror arie de competență intră solicitările petentului • orice document care ajuta la clarificarea situației 	- Evidențierea modalității de soluționare a petiției la nivelul SF/ES - Demersurile efectuate de SF/ES în vederea soluționării petiției - Furnizarea informațiilor suplimentare necesare clarificării situației și soluționarea corectă a petiției
5.	Răspunsul transmis petentului	- datele de identificare ale petentului - problema sesizată - solicitarea expresă - constatările și concluziile analizei privind problema sesizată - modul de soluționare a petiției.	Aducerea la cunoștință petentului a rezultatului analizei și modul de soluționare a petiției
6.	Centralizatoare privind soluționarea petițiilor de către SF/ES	Tabelele conțin următoarele rubrici: - denumirea SF/ES - nr. total petiții din care nou intrate - nr. petiții clasate pe motive - nr. total petiții de soluționat - nr. total petiții soluționate din care cate in termenul legal si cate peste termenul legal - nr. total de petiții ramase de soluționat - observ. : se va detalia motivul depășirii termenului ; se va detalia motivul nesoluționării	în vederea centralizării la nivel central a situației privind soluționarea petițiilor
7.	Raport privind activitatea de soluționare a	Evidența statistică a activității de soluționare a petițiilor la nivelul CCSB	- Depistarea cauzelor derulării deficitare a activității de

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 12 din 24
COD: PS - 3		Exemplar nr. 1

	petițiilor la nivelul CCSB		soluționare petiții - Luarea măsurilor necesare pentru îmbunătățirea acestei activități.
8.	Nota de clasare	Motivația neîntocmirii și netrimiterii răspunsului la petiție.	Încetarea cercetărilor într-o anumită chestiune și închiderea a dosarului respectiv

8.2.3. Circuitul documentelor

Nr. Crt.	Baza legală	Denumire document	Nr. De ex.	Cine întocmește	Destinația documentului	Loc de arhivare
1.	Legea nr.16/1996	Registrul de corespondenta intrări/ieșiri	1	RG CCSB SCRP SF ES	-	Arhiva CCSB
2.	OG nr.27/2002	Registrul de evidenta petiții	1	SCRP/SF/ES	-	SCRP
3.	OG nr.27/2002	Petiția primită	2	Pt	SCRP ES	SCRP ES
4.	OG nr.27/2002	Dosar de soluționare a petiției (răspunsul)	1	ES/SF	SCRP	ES SCRP
5.	OG nr.27/2002	Adresa cu răspunsul transmis CCSB	2	ES/SF	SCRP	ES EF
6.	OG nr.27/2002	Răspunsul transmis petentului	2	SCRP	Pt	SCRP
7.	OG nr.27/2002	Centralizatoare privind soluționarea petițiilor de către SF/ES	1	ES/SCRP	M SG	SCRP
8.	OG nr.27/2002	Raport privind activitatea de soluționare a petițiilor la nivel CCSB, sem....	1	SCRP	M SG	SCRP
9.	OG nr.27/2002	Nota de clasare	2	Pcex SF	SSCRP	SF SCRP

8.3. Resurse necesare

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.1
	COD: PS - 3	Pagina 13 din 24
		Exemplar nr. 1

8.3.1. Resurse materiale

- masă de lucru și scaune
- birotică, consumabile, fișet metalic/dulap care să asigure securitatea documentelor
- linie telefonică directă
- PC, imprimantă, copiator, scanner, rețea, acces e-mail
- acces internet, legislație, aplicații/programe utilizate în cadrul CCSB, material de specialitate (publicații, cărți etc.).

8.3.2 Resurse umane

- salariații CCSB;
- conducerea CCSB.

8.3.3. Resurse financiare

Cota parte din cheltuielile de funcționare prevăzute în bugetul CCSB, în vederea:

- achiziționării materialelor consumabile necesare desfășurării activității;
- asigurării serviciilor de întreținere a logisticii;
- asigurării cheltuielilor de personal, direct implicate în activitate.

8.4. Modul de lucru

8.4.1 Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Pentru realizarea operațiunilor și acțiunilor sunt asigurate resursele prevăzute la punctul 8.3.

I. PRIMIREA ȘI ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

1.1. SCRP primește petițiile sosite prin intermediul Poștei/prin e-mail la adresa "relatiipublice@ccs.ro" sau depuse personal la Registratura CCSB. Indiferent de modul de transmitere ele se înregistrează obligatoriu la Registratura CCSB.

1.2. Persoana responsabilă cu înregistrarea petițiilor din cadrul SCRP desface plicurile, înregistrează documentul în Registrul de petiții în aceeași zi în care a fost primit și xeroxează petiția filă cu filă.

1.3. În cazul petițiilor transmise electronic, persoana responsabilă printează conținutul emailului, înregistrează documentul în "Registrul de petiții" în aceeași zi în care a fost primit și xeroxează e-mail-ul filă cu filă.

1.4. Petițiile se înregistrează în Registrul general și în Registrul de petiții în ordinea primirii lor, cu număr, dată, proveniență, nume, prenume, adresă de domiciliu sau corespondență, specificându-se și termenul legal de soluționare.

II. ANALIZAREA CONȚINUTULUI PETIȚIEI ȘI REPARTIZAREA ACESTEIA

2.1. Șeful SCRP analizează conținutul petiției și stabilește dacă solicitarea intră în aria de competență a CCSB. În funcție de numărul petițiilor primite într-o zi, șeful SCRP poate desemna o altă persoană din cadrul SCRP care să analizeze conținutul petiției făcând totodată propunerea de repartizare.

2.2. De asemenea, SSCRP stabilește dacă petiția poate fi conexată cu alte petiții sau dacă trebuie clasată în condițiile legii, aprobând în acest sens "Nota de clasare" întocmită de către personalul de specialitate din cadrul compartimentului.

În cazul clasării, la numărul inițial acordat petiției în Registrul de petiții se menționează că s-a răspuns.

2.3. După analizarea conținutului petiției, SSCRP va decide repartizarea sa către serviciile/direcțiile competente, astfel:

a) În situația în care se constată că problematica petiției nu intră în sfera de activitate a CCSB, aceasta se repartizează unui salariat din cadrul SCRP, care întocmește adresa de redirecționare a acesteia către instituția competentă, adresa de înștiințare a petentului cu privire la modul de redirecționare al petiției, și după caz, adresa de înștiințare a instituției care a transmis petiția în atenția CCSB.

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
COMISIA SCIM și SNA	COD: PS - 3	Pagina 14 din 24
		Exemplar nr. 1

Adresele de redirecționare și de înștiințare sunt semnate de către SSCRP și se transmit prin aceeași modalitate prin care s-a primit petiția, respectiv prin poștă, mail, fax. Înștiințarea transmisă prin e-mail se prindează.

Copia petiției, adresa de înaintare către instituția competentă, adresa de înștiințare a petentului și/sau după caz, adresa de înștiințare a instituției care a transmis petiția în atenția CCSB, se arhivează în cadrul SCRP.

b) În situația în care problematica petiției intră în sfera de competență a CCSB, copia petiției este repartizată, de către SSCRP, direcției competente în aceeași zi în care a fost înregistrată, în vederea soluționării în termenul legal.

Persoana responsabilă de înregistrarea petițiilor solicită direcției, unde a fost repartizată petiția, confirmarea primirii care se aplică pe original.

Copia rămâne în cadrul direcției, care va formula răspunsul, iar originalul se arhivează la SCRP.

c) În cazul în care petiționarul adresează în mod direct solicitarea sa unui serviciu sau direcții din cadrul CCSB (prin e-mail, fax), serviciul sau direcția respectivă are obligația ca în aceeași zi în care primește petiția să aducă solicitarea la SCRP pentru înregistrarea acesteia.

Din momentul înregistrării la SCRP, petiția se va supune regimului stabilit de această procedură.

d) În cazul în care SCRP repartizează petiția către un anumit compartiment din CCSB, iar acesta consideră că soluționarea nu este de competența sa, compartimentul va retransmite petiția respectivă SCRP în ziua primirii, sau cel târziu în ziua următoare înregistrării, motivând în scris refuzul de a soluționa petiția.

În această situație, șeful SCRP va repartiza petiția altui compartiment astfel încât petentul să poată primi un răspuns în termenul legal.

III. SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

Structura funcțională în competența căreia intră soluționarea petiției va formula răspunsul, pentru petiția direcționată de către SCRP, în termen de maxim 30 de zile de la data înregistrării solicitării la registratura generală în Registrul general.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, șeful respectivei structuri funcționale întocmește o notă justificativă adresată directorului/ directorului adjunct, după caz, în vederea aprobării prelungirii termenului cu maxim 15 zile.

După aprobarea notei justificative de către director, șeful structurii funcționale va anunța, în scris sau electronic, SCRP cu privire la noul termen aplicabil solicitării.

După primirea comunicării, SSCRP dispune înscrierea noului termen de soluționare în Registrul de petiții.

IV. EXPEDIEREA ADRESEI DE RĂSPUNS

- Structura funcțională responsabilă de soluționarea petiției va transmite SCRP plicul cu răspunsul adresat petentului și o copie a acestuia în vederea arhivării împreună cu originalul.

Adresa de răspuns este expediată prin poștă prin Registratura Generală CCSB sau prin e-mail de către personalul SCRP.

V. EVIDENȚA PRIVIND TERMENELE DE RĂSPUNS ÎN CADRUL REGISTRULUI DE PETIȚII:

1. SCRP urmărește soluționarea și redactarea răspunsurilor în termenul legal atât la nivelul entităților subordonate cât și la nivelul CCSB (lunar).

2. SCRP întocmește un raport semestrial, pe baza căruia se va realiza analiza activității de soluționare a petițiilor la nivel CCSB.

Nr. crt.	Operațiuni/ Acțiuni	Cadrul legal	Acte justificative	Termene de realizare
0	1	2	3	4

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 15 din 24
COD: PS - 3		Exemplar nr. 1

1.	Primirea și înregistrarea petițiilor	OG nr. 27/2002	- Petiția - Adresa de înaintare a petiției - Reg. intrări/ieșiri CCSB	Data repartizării la SCRP
2.	Analizarea conținutului petiției/repartizarea/redirecționarea	OG nr. 27/2002	- Petiția primită și înregistrată la SCRP - Reg. intrări/ieșiri SCRP - Reg. de evidenta petiții SCRP	la o zi după repartizare la SCRP
3.	Soluționarea petițiilor/Clasarea petițiilor	OG nr. 27/2002	- Reg. intrări/ieșiri SF/ES - Petiția repartizată de SCRP - Nota clasare	Potrivit rezoluției sau în termenul prevăzut de lege pentru soluționarea petițiilor, după caz
4.	Expedierea adresei de răspuns	OG nr. 27/2002	- Documentația de soluționare a petiției (răspunsul) de către SF/ES responsabilă inclusiv documente suplimentare necesare	Potrivit rezoluției sau în termenul prevăzut de lege pentru soluționarea petițiilor, după caz
5.	Realizarea evidentei privind modul de soluționare și termenele de răspuns la petiții	OG nr. 27/2002	- Centralizatoare privind soluționarea petițiilor de către SF/ES - Raport privind activitatea de soluționare a petițiilor la nivel CCSB, sem.... - Registrul de petiții	Semestrial

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Eta- pa	Intrări		Denumire operațiune	Ieșiri Către cine?	R	C	I	Înreg.
	De la cine?	Ce?						
0	1	2	3	4	5	6	7	8
	RG- CCSB M	- Petiția - Adresa de înaintare a petiției - Reg. intrări/ieșiri CCSB	Primirea și înregistrare a petițiilor	SCRP	Pcex	RG	S SCRP	- Reg. evid. intrări/ieșiri din SCRP - Reg. evidenta petiții
	SSCR CCSB	- Petiția primită și înregistrată la SCRP - Reg. intrări/ieșiri SCRP - Reg. de evidenta petiții SCRP	Analizarea conținutului petiției/repartizarea/redirecționarea	SF/ ES	SSF/ DES	Pcex	CCSB SS SG	- Reg. evid. intrări/ieșiri din SF/ES - Petiția repartizată de SCRP
	SF/ ES	- Reg. intrări/ieșiri SF/ES - Petiția repartizată de SCRP	Soluționarea petițiilor/ Clasarea petițiilor	SSF/ DES	Pcex SF/ ES	SCRP	CCSB SS SG	- Documentația de soluționare a petiției (răspunsul) de către SF/ES responsabilă inclusiv documente suplimentare necesare - Reg. intrări/ieșiri SF/ES - Nota de clasare
	SSF/ DES	- Documentația de soluționare a petiției (răspunsul) de către SF/ES	Expedierea adresei de răspuns	SCRP	Pcex SCRP	RG	CCSB SS SG	- Registrul de petiții - Reg. evid. intrări/ieșiri din SCRP

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1
		Pagina 16 din 24
COD: PS - 3		Exemplar nr. 1

		responsabilă inclusiv documente suplimentare necesare - Reg. intrări/ieșiri SF/ES							-Reg. intrări/ieșiri CCSB
ES/ SCRP		- Situații privind soluționarea petițiilor de către SF/ES - Situații cu privire la activitatea de soluționare a petițiilor la nivel CCSB- aparat propriu - Registrul de petiții	Evidența privind mod de soluționare și termenele de răspuns la petiții	SSCRP	Pcex SCRP	ES SF	M SS SG		- Centralizator privind soluționarea petițiilor de către SF/ES - Raport privind activitatea de soluționare a petițiilor la nivel CCSB, sem....

R - răspunde de operațiune; C - colaborează; I - informează

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Rezultatele așteptate:

- realizarea tuturor etapelor activității în vederea soluționării legale și într-un timp cât mai scurt posibil astfel încât să se asigure satisfacția petentului (persoană fizică/juridică) cu privire la modalitatea și timpul de soluționare a petiției sale;
- evaluarea cheltuielilor cu expedierea răspunsurilor petițiilor adresate CCSB;
- depistarea disfuncționalităților în activitatea derulată;
- depistarea eventualelor nereguli/fapte de corupție săvârșite de salariații CCSB;
- stabilirea riscurilor potențiale/existente, circumstanțele care le favorizează și adoptarea strategiei necesare pentru tratarea acestora;
- îmbunătățirea activității CCSB prin încadrarea acesteia în spiritul și litera legii.

9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	I E	II V	III A	IV Ap	V Ah	VI
0	1	2	3	4	5	6	7	...
1.	Primirea și înregistrarea petițiilor	Pcex SCRP	S SCRP	-	Pcex	SCRP	-	-
2.	Analizarea conținutului petiției/ repartizarea/redirecționarea/	Pcex SCRP	S SCRP	DCCSB DACCSB	SSF/ DES	-	-	-
3.	Soluționarea petițiilor/Clasarea petițiilor	Pcex SF/ ES	SSF/ DES SSCRP	DCCSB DACCSB	Pcex SF/ ES	SCRP/SF /ES	-	-
4.	Expedierea adresei de răspuns	Pcex SCRP	SSCRP	DCCSB DACCSB	Pcex SCRP	SCRP	-	-
5.	Evidența privind modul de soluționare și termenele de răspuns la petiții	Pcex SCRP	SSCRP	DCCSB DACCSB	Pcex SCRP	SCRP	-	-

10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. 1 Pagina 17 din 24
	COD: PS - 3	Exemplar nr. 1

Nr. anexa	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioada	
1.	Diagramă de proces	-	-	-	-	-	-	-
2.	Formular analiză procedură	-	-	-	-	-	-	-
3.	Registrul de evidență al intrărilor și ieșirilor din RG/SCRP/SF/ES	Pcex RG-CCSB SCRP SF ES	-	1	-	RG-CCSB SCRP SF ES	Cf.NA	
4.	Registrul de evidență petiții	Pcex SCRP SF ES	-	1	-	SCRP SF ES	Cf.NA	
5.	Centralizator privind activitatea de soluționare a petițiilor la nivelul ES/SF	Pcex SCRP	DCCSB DACCSB	1	-	SCRP	Cf.NA	
6.	Nota de clasare	Pcex SF	SSCRP	1		SCRP	Cf.NA	

11. CUPRINS

Numărul componentei în cadrul procedurii documentate	Denumirea componentei din cadrul procedurii documentate de sistem	Pagina
	Coperta	1
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate	
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul ediției procedurii documentate	
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției procedurii documentate	
4.	Scopul procedurii documentate	
5.	Domeniul de aplicare a procedurii documentate	

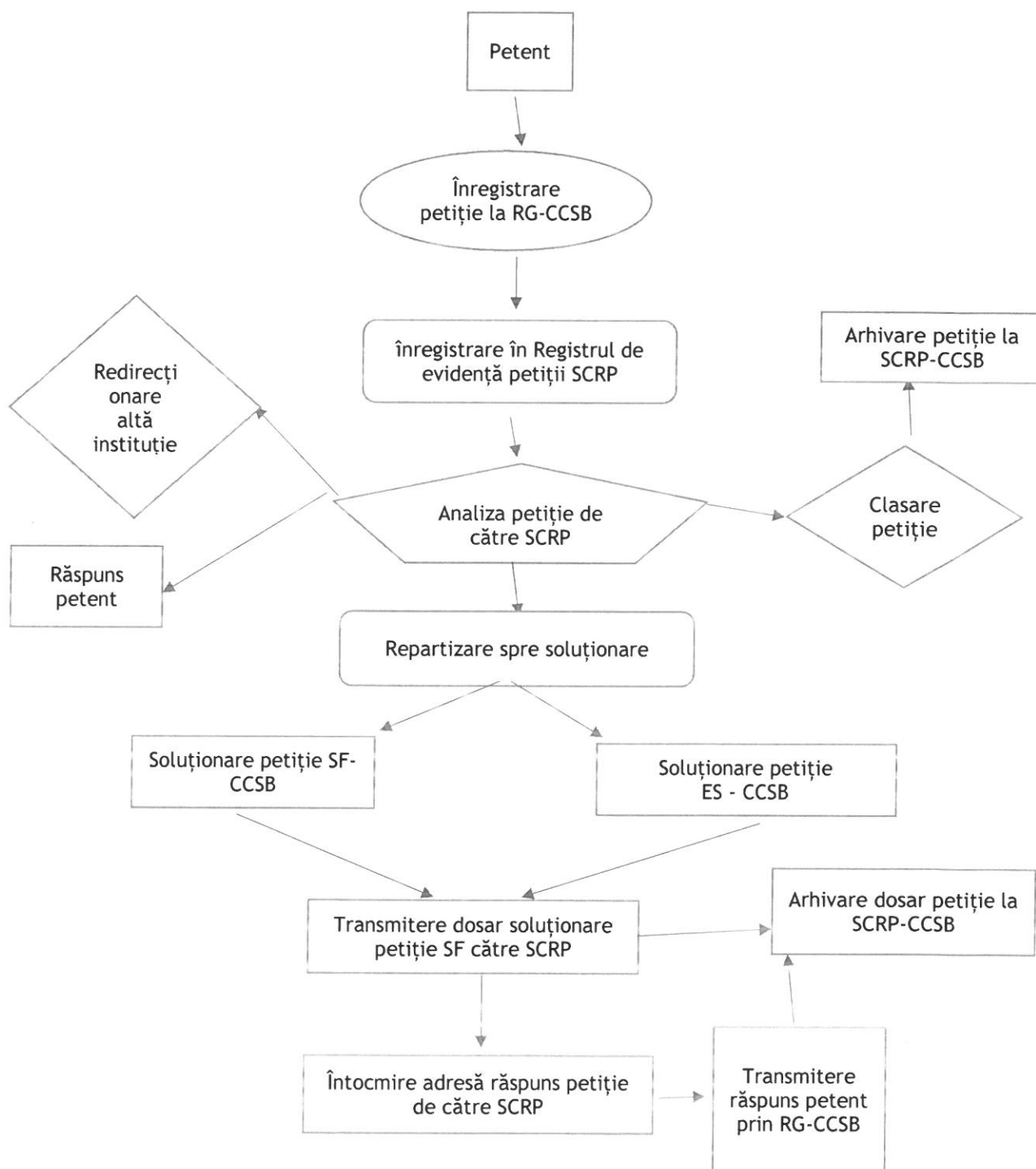
CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.1
	COD: PS - 3	Pagina 18 din 24
		Exemplar nr. 1

6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile procedurii documentate	
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura documentata	
8.	Descrierea procedurii documentate	
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	
11.	Cuprins	

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.1
	COD: PS - 3	Pagina 19 din 24
		Exemplar nr. 1

Anexa nr.1
Cod PS - 3/F1

DIAGRAMA DE PROCES



CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.1
	COD: PS - 3	Pagina 22 din 24
		Exemplar nr. 1

Anexa nr.4
Cod PS - 3/F4

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ PETIȚII

Nr. crt.	N/D I SCRP	N/D I RG- CCSB	N/P Pt	Adresa Pt	Probl. prez. în P	Nr./ data I SF/ES	SF/ES resp. solut.	Mod solut.	Data E SF/ ES	T	N/P Pcex întoc. rasp.	N/D I CCSB / SCRP	N/D E SCRP/ CCSB	Obs.
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Abrevieri:

N/D - număr/data
I - intrare
E - ieșire
T - termen
N/P - nume/prenume
Pt - petent
P - petiție

CASA DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI COMISIA SCIM și SNA	PROCEDURĂ DOCUMENTATĂ GESTIONAREA PETIȚIILOR PRIMITE ÎN CADRUL CASEI DE CULTURĂ A STUDENȚILOR DIN BUCUREȘTI	Ediția: I Nr. de ex. 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.1
	COD: PS - 3	Pagina 24 din 24
		Exemplar nr. 1

Anexa nr.6
Cod PS - 3/F6

MODEL

ANTET CCSB
Nr. /

Nesecret

Aprob,
Responsabil Petiții CCSB
(SSCRP)
Nume și prenume, semnătura

Către: Coordonatorul structurii funcționale responsabile de comunicare și petiții
Casa de Cultură a Studenților din București

Ref: Petiția domnului/doamnei înregistrată la Casa de Cultură a Studenților din București (CCSB) sub nr. /

NOTĂ DE CLASARE PETIȚIE

Vă prezint, alăturat, petiția numitului(ei) din (adresa de corespondență)
....., înregistrată sub nr. din, prin care se solicită:

.....
.....
.....

* **Întrucât**....., în conformitate cu prevederile art..... din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare, supunem aprobării dvs. propunerea de clasare a petiției mai sus menționate.

Șef structura funcțională
Nume și prenume, semnătura

Lucrătorul care întocmește nota
(funcția/numele și prenumele, semnătura)

* Se prezinta cauza care determina solicitarea clasării:

1. Petițiile anonime, transmise prin orice mijloc sau petițiile transmise prin orice mijloc, în care nu se precizează domiciliul sau reședința petentului.(cf.art.7 din OG nr.27/2002).
2. Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut/obiect, aceasta se clasează, la numărul inițial, făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns” (cf. art.10, alin.2 din OG nr.27/2002).
3. În cazul în care un petent adresează mai multe petiții cu același obiect, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns, care trebuie să facă referire la toate petițiile primite (cf. art.10, alin.1 din OG nr.27/2002).